

LA FORMACIÓN DE USUARIOS, EL RETO DEL BIBLIOTECARIO DEL CSIC

Introducción

La Biblioteca General de Humanidades¹, una de las 19 bibliotecas del área de las Humanidades y Ciencias Sociales² de la Red de bibliotecas del CSIC, viene planteándose en su gestión, desde el año 2000, *la formación de sus usuarios* como uno de los objetivos prioritarios.

Con mayor o menor éxito ha desarrollado un abanico de actividades, herramientas y posibilidades que abarcan desde la creación de listas de información, al desarrollo de páginas Webs, pasando de la elaboración y edición-e de productos propios – BiB y bibliografías especiales - a la colaboración en el desarrollo de productos colectivos – tutorial de los catálogos CIRBIC, encuesta sobre el uso de recursos-e- o, a la mejora de servicios como la puesta en marcha del Servicio de préstamo centralizado mediante reserva anticipada. En este recorrido ha estado atenta a la evolución tecnológica del entorno profesional bibliotecario, a las necesidades de los usuarios del área y a las exigencias de formación e innovación que requieren estos cambios. El camino no ha sido, ni es fácil. En el año 2001 una evaluación realizada en los servicios de la biblioteca por alumnos de biblioteconomía de la Universidad de Alcalá³, nos alertaba claramente de que el efecto información perseguido con la creación de la WEB en 1998, no se estaba consiguiendo, también nos alertaba de que había que mejorar la oferta de recursos-e, de que la biblioteca fallaba en el plan de formación e información y de que había que hacer un cambio total del servicio de reproducción. Pese a que la valoración de otros aspectos, como el referido a la valoración de los profesionales, el horario de apertura, la calidad de la colección y de los servicios eran excelentes, aquellas conclusiones hicieron que nos replanteáramos la política de información,

¹ En adelante BGH

² En adelante HH y CC SS

³ En bibliografía ver el trabajo de Félix Calero, Virginia Bazán, Patricia Camacho nº9

difusión y finalmente, y como consecuencia de las anteriores, la de formación.

Este artículo pretende dar a conocer ese recorrido, sus dificultades y éxitos.

Las Humanidades y ciencias sociales frente a las Ciencias, tecnociencias y biociencias

De las ocho áreas de investigación en las que se estructura la actividad científica del CSIC, la de Humanidades y Ciencias Sociales cuenta con 491 investigadores⁴, repartidos en una veintena del centenar aproximado de centros que tiene el CSIC y cuentan con 19 bibliotecas que les dan servicio. A esta área, el CSIC dedica el 10% de los recursos humanos y el 7'16% de los recursos económicos. Podríamos afirmar por ello que las Humanidades y Ciencias Sociales suponen un 10% del ámbito científico de la Institución. Ese porcentaje se convierte en un factor determinante a la hora de la formación de las colecciones bibliográficas y en especial en la inversión de recursos-e.⁵

Pero, esta disparidad ciencia-tecnología / humanidades-ciencias sociales, que presenta el CSIC, no es más que un reflejo de un comportamiento globalizador, en un mundo donde las humanidades pierden valor frente a la técnica, la química, la biomedicina, la genética y los recursos naturales, por citar algunas de las áreas punteras en investigación. En este contexto universal, el mundo editorial se mueve acorde a los valores del mercado; y las humanidades y ciencias sociales en este entorno, gozan de poca salud económica. La consecuencia no se hace esperar, la oferta de productos electrónicos para el sector en el mercado es menor, pues menor es el universo al que van dirigidos. Evidentemente no se puede negar el valor universal del genoma humano, o el de las fórmulas químicas frente al particular de la edición de textos en lenguas clásicas, semíticas e

⁴ Aproximadamente 200 están en el Centro de Humanidades de Madrid y 307 formarán la futura biblioteca de HH y CC. SS que se proyecta para el 2007 en Madrid.

⁵ Según los datos que publica la memoria del CSIC 2004, hay 491 investigadores en el área de HH y CC. SS. , el 9'49% , para los que en el mismo período se invirtió 38m. de euros, el 7'16% del presupuesto anual (ref. bibliográfica nº1).

hispanicas, o al de la literatura española, teatro y sociedad, por citar algunos ejemplos de líneas de investigación abiertas en el área.

Esta diferencia también queda reflejada en la colección bibliográfica. Para apreciarla con más claridad, me ha parecido interesante rescatar algunos datos del proyecto que en la actualidad se desarrolla para la creación de la nueva Biblioteca de HH y CC. SS⁶ Se dice en el mencionado documento:

- La colección bibliográfica contará con una proporción mayor de libros que de revistas: 569.218 títulos de monografías, frente a 13.252 títulos de revistas, 4.262 de esos, son títulos vivos.⁷
- Cronológicamente el 55% es anterior al 2000. La distribución de porcentajes según las décadas más representadas arrojan las siguientes cifras: 1960 (11,40%), 1970 (12,8%), 1980 (14,27%) y 1990 (16,7%). Dato que nos habla de una diferencia notoria entre el hábito de uso del usuario de HH y CC. SS. Frente al de ciencias y tecnología, que prefiere la consulta de obras recientes
- En cuanto al idioma, hay una presencia fuerte del español frente a otras lenguas - el español 52%, inglés 17% y francés 12%- se muestra también como rasgo distintivos en las colecciones que dan servicio a los dos colectivos científicos.

Por lo que afecta a los recursos-e y pese al esfuerzo que se hace en la Red de Bibliotecas del CSIC en este sentido, la oferta de recursos-e para el área de HH y CC. SS sigue siendo menor. De los 251 recursos-e y 9.337 revistas electrónicas que ofrecen las bibliotecas del CSIC a sus usuarios, el 24%

⁶ Aportamos los datos extraídos del documento *Proyecto de bibliotecas de HH y CC. SS* de abril de 2006. [consulta 9-05-2006¹, está disponible en <http://www.csic.es/cbic/bibliotecahumayccss/Albasanz.htm> se dice en el mismo documento referente a la oferta-e de la nueva biblioteca de HH y CC. SS que contará con: "hasta 24 bases de datos", 5 plataformas de revistas específicas del área con más de 915 revistas, 2 plataformas de libros-e. además de otras plataformas de revistas multidisciplinarias. A los datos descritos en ese documento, debemos añadir la incorporación de nuevos recursos, así como otros que no han sido no contemplados, pero que desde la experiencia del servicio de referencia de la BGH consideramos que podrían ser susceptibles de interés en el área de HH y CC.SS, de ahí que se aporte ese dato.

⁷ Estos datos respecto a los globales del catálogo -1.400.000 títulos de monografías y 73.700 colecciones de revistas- suponen un 41% y 18% respectivamente (6% revistas vivas)

-unos 60- pueden dar un nivel de respuesta satisfactorio a los intereses del área⁸

Hábitos de los usuarios: diferencias y características en HH y CC SS.

Para intentar analizar los hábitos de uso de las colecciones electrónicas que tienen los usuarios del CSIC, se remite al lector a la encuesta realizada por la Unidad de Coordinación de bibliotecas⁹, así como a las estadísticas de uso de los recursos-e del año 2005, publicadas por la C. BIC¹⁰, documentos en los que apoyaremos nuestros argumentos y de los que se muestran algunos resultados

Entre las conclusiones que plantean sus autores, la primera advierte sobre la escasa respuesta obtenida de dos áreas científicas. Una de ellas -la de HH y CC. SS- fue tan baja, que en la opinión de los autores hace cuestionar la validez de los resultados para el sector. Esa escasa respuesta, que la coloca en último lugar en el ranking de uso de recursos digitales, debería alertar a bibliotecarios de cuál es el reto que deben afrontar las bibliotecas a corto plazo: la información, difusión y formación¹¹

A la hora de analizar los datos que evalúan el uso de los recursos-e de la Biblioteca Virtual en los dos colectivos científicos - HH y CC SS / Ciencia y tecnología- se puede apreciar, que los accesos totales recibidos para ambas áreas arrojan una diferencia algo mayor del triple en favor del área

⁸ Los datos que se aportan están extraídos del estudio que en la actualidad se está realizando en la BGH para el diseño del nuevo portal de las HH y CC. SS en la Biblioteca Virtual.

⁹ En adelante C. BIC.

En febrero de 2006 se ha publicado la Encuesta realizada sobre recursos digitales de la Red de bibliotecas del CSIC. que aporta datos sobre el período 28 de noviembre 2005 al 12 de enero de 2006. El nº Ref. bib. Nº 7

¹⁰ Los datos que se presentan responden a los valores de uso de la colección -e del CSIC. Han sido publicados por la C. BIC y se encuentran disponibles en la *Intrared* de la C.BIC *Encuestas y Estadísticas* <http://www.csic.es/cbic/intrared/encuestas/estadisticasyencuestas.htm#basesdedatos>

[Consultados 11-05-2006]

¹¹ En el ranking que oferta la mencionada encuesta, se da el siguiente orden de mayor a menor uso de los recursos-e : 1º Recursos naturales, 2º Biología y Biomedicina, 3º Ciencias y Tecnologías químicas, 4º Informática y Documentación, 5º Ciencia y tecnología de los materiales, 6º Humanidades y Ciencias Sociales

3ªS Jornadas de la Red de bibliotecas del CSIC
25-26 de mayo de 2006

de Ciencia y tecnología,¹² si no se tiene en cuenta los accesos a la Web of Knowledge -154.813 (el recurso que ha recibido mayor número de accesos ya que da repuestas a todas las áreas científicas).

Las HH y CC. SS contaron con 12.584 accesos, mientras las Ciencia y tecnología contaron con 40.674.

Los datos de consulta, tanto de los recursos considerados fundamentales para el área de HH y CC. SS:

▪ Bibliografía de la literatura española	515
▪ Index Islamicus	727
▪ Modern language association	678
▪ Historical abstracts	725
▪ Internacional bibliography of the social sciences	5739
▪ Philosopher's index	478

como los solicitados por el colectivo, la Patrología latina con 334 consultas anuales, reflejan una respuesta inferior a los valores registrados para los recursos de ciencia y tecnología. Algunas cifras en los accesos a recursos de ciencia y tecnología arrojan los siguientes datos: FSTA 8.041, Chemical Abstracts 2.758, ASFA 3.971

Esta diferencia de hábito también se ve a la hora de analizar las descargas de artículos realizados en **las plataformas de revistas-e** específicas de cada área. Así Project Muse, en la que la descarga de 1445 artículos, superó a la del año anterior (882), representa un **0,13%** del total de descarga. Periodicals Index Online y Periodicals Archive Online en la que la descarga del 2005 (4.639), bajó con respecto a la de 2004 (8.393), representa un **0,41%** frente al **50,3%** que supone las descargas de Science Direct, la plataforma de revistas-e más consultada del CSIC.

Cuando el dato se obtiene de plataformas que ofrecen contenido multidisciplinar para todo el CSIC como Blackwell Synergy o JSTOR con descargas de 129.711 y 23.615 artículos respectivamente, ninguno de los títulos - 11 en el primer caso y 10 en el segundo- señalados como los más solicitados en el CSIC por número de artículos descargados, responde a los intereses temáticos del área que nos ocupa.

¹² Ver pie de nota 10

Y para finalizar este recorrido por los recursos-e, nos fijamos en la plataforma de libros más específicos para el área de HH y CC. SS. EEBO, Early English Books Online. El dato corrobora el bajo nivel de uso. La visualización de 1410 imágenes para 2005, supuso un descenso con respecto a los documentos vistos 2004 (5.944)

Ante esta realidad podríamos preguntarnos ¿qué está pasando con nuestros usuarios?, ¿qué está pasando con los de HH y CC. SS. en particular? Parece obvio, que el usuario de HH y CC. SS ante el uso de recursos electrónicos se muestra poco hábil, o poco interesado. Si no le atraen, no los necesita, o no son adecuados, son algunas de las incógnitas que nosotros como bibliotecarios tendremos que analizar y a la luz del análisis trazar la fotografía del usuario que tenemos y planificar los servicios que necesitan.

Perfil del usuario de Humanidades

Voy a partir de la experiencia que como bibliotecaria he podido acumular durante los años que llevo al frente de los servicios de la BGH, para dibujar el perfil medio del usuario del área de HH y CC. SS del CSIC¹³.

Creo que el modelo *tipo* que se define es representativo del conjunto del área, pues como hemos indicado representa un alto porcentaje de la misma. Los investigadores del Centro de Humanidades del CSIC¹⁴ suponen más del 43% del total de investigadores del área de HH y CC. SS en el CSIC.

El usuario de humanidades es un lector, que en general podríamos definir de poco tecnólogo. Es un colectivo que está por encima de los 50 años, factor éste que quizá explique la afirmación anterior.

Prefiere la consulta del documento en papel a la consulta del documento electrónico; la del libro¹⁵ a la revista, la bibliografía en español a la escrita

¹³ En todo momento me voy a referir a la comunidad científica cuando hablo de usuarios. No es objeto de este artículo el estudio del tipo de usuario en nuestra biblioteca, pero entendiendo que ése es al colectivo al que en primer orden debe de servir y contando que supone algo más del 50% de nuestro servicio, me voy a centrar en él que. En cualquier caso y para que el lector pueda tener un dato aproximado, del otro cuarenta y tantos por cien de usuarios, hay más del 50% que aporta un perfil muy diferente al que dibujo, es joven, muy preparado, hábil y ávido de información-e, por tanto podríamos definirlo de tecnólogo en ese sentido

¹⁴ En adelante CH. Los datos que se presentan, se extraen de la administración del CH fecha 11-05-06 y de la memoria CSIC 2004. Ref. bib , nº 1

en otras lenguas¹⁶. En el gráfico adjunto se puede ver cómo se comportaron los servicios presenciales de la BGH en algunas de estas afirmaciones.



Biblioteca General de Humanidades. 2005

Ahora bien, veamos qué está pasando con el usuario de las bibliotecas del CSIC y qué están haciendo esas bibliotecas o cuál es la percepción que el usuario tiene de ellas. Algunos de los datos de la encuesta realizada por la C.BIC¹⁷ nos indican que:

1. El 34% siguen sin utilizar los recursos digitales y de ellos los que explican porqué, nos dicen: "no tengo información suficiente" 32%, "no sé cómo usarlos" 12%, o tengo "problemas técnicos" 15%
2. El 54% nos indica que no conoce el servicio de autenticación PAPI.
3. Del 66% que utiliza los recursos, un 47% encuentra dificultad y problemas para usarlos: desconocen porqué unas veces acceden al texto completo y otras no 20%, lo ven muy complicado 10% y tienen problemas técnicos 17%.

¹⁵ Datos del servicio presencial de la BGH para 2005. Total de peticiones 49.204. Se debe tener en cuenta que el préstamo sólo afecta a las monografías.

¹⁶ Los datos que se han aportado en el apartado segundo de este artículo en que se da la composición de la colección de la futura biblioteca de HH y CC SS, se pueden ver todos los datos que ahora me sirven para dibujar este perfil

¹⁷ Referencia citada en la bibliografía nº 7

A la luz de estos datos parece claro que algunos de los principales objetivos o retos a los que las bibliotecas del CSIC deben hacer frente pasan por:

1. La formación de sus profesionales. Ésta, debe ser capaz de dar una respuesta adecuada a la demanda de sus usuarios y a la mejora de los servicios de información. El papel de la biblioteca se perfila como fundamental en la formación e información:
 - El usuario recurre a ella cuando tiene problemas en un 63%
 - Un 70% considera que la vía adecuada para pedir nuevos contenidos digitales es la biblioteca de su centro
 - Un 77% reclama más formación
2. La planificación y programación de un sistema de formación sólido y eficaz adaptado a las necesidades específicas de cada colectivo de usuarios, pues según la mencionada encuesta:
 - El 47% encuentra problemas para usar los recursos a los que accede.
 - Un 77% reclama más formación, impresa o en línea 43% y presencial 28%
 - el 53% señala que no sabe utilizar la biblioteca virtual, el 62% valore complejo el uso de SFX

También queda de manifiesto algunas de las **debilidades**:

- No se informa / forma adecuadamente, queda por conquistar al 34%
- No se difunde la implantación de servicios-e nuevos. Por ello sigue habiendo un porcentaje alto que no conoce el servicio de PAPI, o un porcentaje bajo - 18,6%- que utiliza La Biblioteca Virtual.

Actuaciones de la Biblioteca General de Humanidades en temas de formación

La fotografía de las necesidades que se ha expuesto, no es nueva para la biblioteca. Como decíamos en la introducción de este artículo, la evaluación realizada hace años, nos alertaba sobre parecidos problemas, ¿qué ha hecho la biblioteca desde entonces a ahora para solucionarlos?

Desde el año 2000 la BGH viene desarrollando una serie de actuaciones que persiguen un acercamiento al usuario de HH. Y CC. SS al que se dirige.

Aspira a convertirse en un punto de servicio, de información, de apoyo y formación. Un lugar de encuentro, conocedor del colectivo al que sirve, capaz de adelantarse a sus necesidades científicas y de ofertarles herramientas y productos que faciliten y mejoren la calidad de la investigación que realizan. Un punto de difusión, capaz de dar a conocer lo que tiene, capaz de exponer y potenciar su colección documental y la producción científica de los investigadores del área.

Para conseguir esos objetivos, la Biblioteca se ha valido de un conjunto de herramientas y servicios y ha aprovechado en cada momento y dentro de sus posibilidades, las oportunidades que el desarrollo tecnológico ha brindando a los profesionales¹⁸.

En el momento actual y en ese sentido, los bibliotecarios debemos estar atentos a la transformación del sector que rodea la producción y distribución del libro/documento, tanto en el sector editorial, como con la irrupción del movimiento OPEN ACCESS. Se nos brinda la oportunidad de participar en la creación de los repositorios digital e institucional, dos demandas planteadas por nuestros usuarios. Es una oportunidad que nos permite diseñar servicios de valor añadido para la colectividad científica.

Se exponen a continuación las líneas de actuación, los productos y herramientas que la biblioteca ha desarrollado a lo largo del período 2000-2006¹⁹ en materia de información / formación:

Creación de las páginas WEB²⁰

¹⁸ La Unidad de Coordinación de Bibliotecas instala PAPI en el 2001. Servicio de autenticación de usuario off campus. En el 2004 SFX y en Julio de 2005 Metalib, el metabuscador de recursos que posibilita junto a los anteriores el nacimiento de La BIBLIOTECA VIRTUAL. La integración completa de los recursos bibliográficos bajo un único portal de acceso.

¹⁹ El período evaluado para todos los datos que se presentan, incluyen abril del 2006.

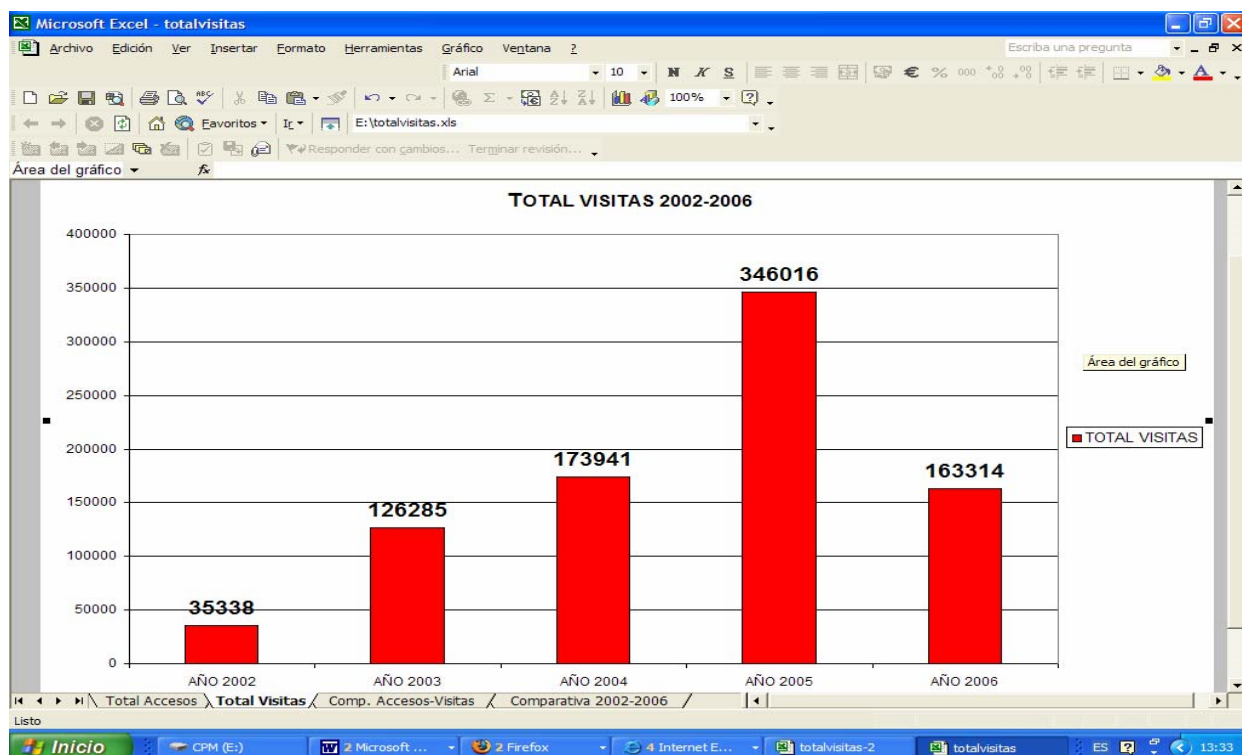
²⁰ Biblioteca <http://www.csic.es/cbic/BGH/bgh.htm>

Archivo <http://www.csic.es/cbic/BGH/espada/pagina.htm>

BGHnet <http://www.csic.es/cbic/BGH/bghnet/intrabgh.htm>

3ªS Jornadas de la Red de bibliotecas del CSIC
25-26 de mayo de 2006

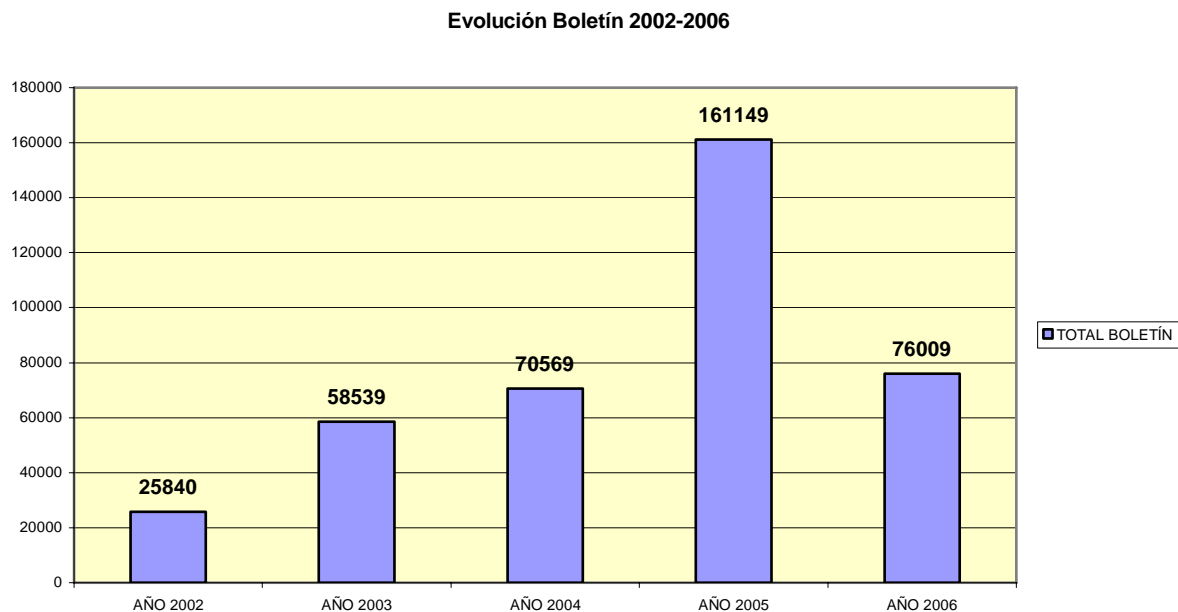
Supuso en 1998 la primera iniciativa seria de información y difusión de la biblioteca. A la Web de la biblioteca siguió la del archivo en 1999 y la de la Intranet BGHnet en abril de 2003. La evolución y oferta ha ido acorde a las necesidades y oportunidades técnicas, así por ejemplo se incluyen estadísticas en la Web a partir de 2002. Los datos que se presentan hasta 9-5-06, darán idea al lector del éxito de la iniciativa



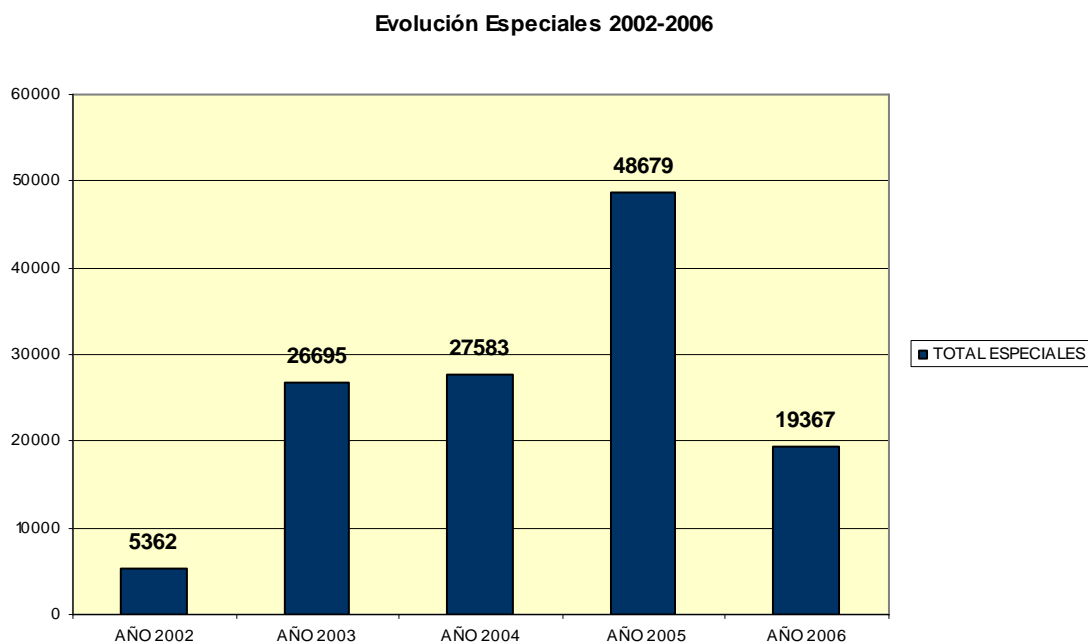
Publicaciones-e de la biblioteca.

Persiguen explotar y dar a conocer los recursos propios, sean estos en papel o en formato electrónico mediante la elaboración de productos de difusión:

BiB. Boletín de información bibliográfica de la biblioteca del Centro de Humanidades <http://www.csic.es/cbic/BGH/boletin.htm> Presenta las novedades bibliográficas recibidas en las tres bibliotecas del Centro de Humanidades, Reseñas.

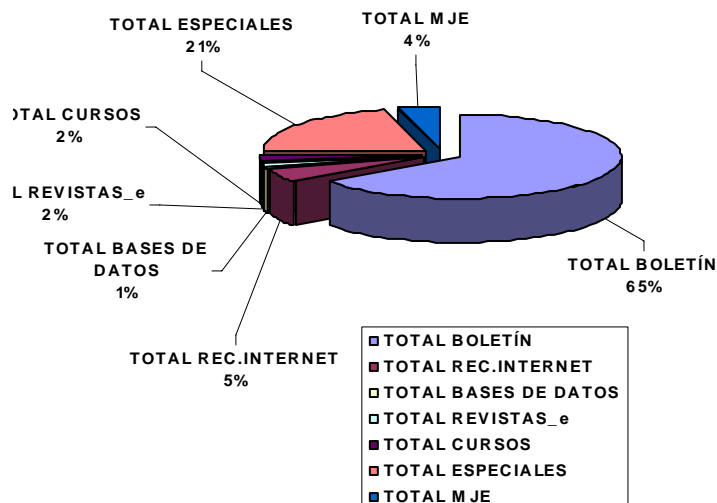


Especiales Bibliografías elaboradas por los bibliotecarios a partir de la riqueza del fondo bibliográfico tanto en papel como en línea



Como se puede apreciar en los gráficos, el éxito de la producción propia de la Biblioteca, hace que estas entradas, se conviertan en los productos estrellas de la Web.

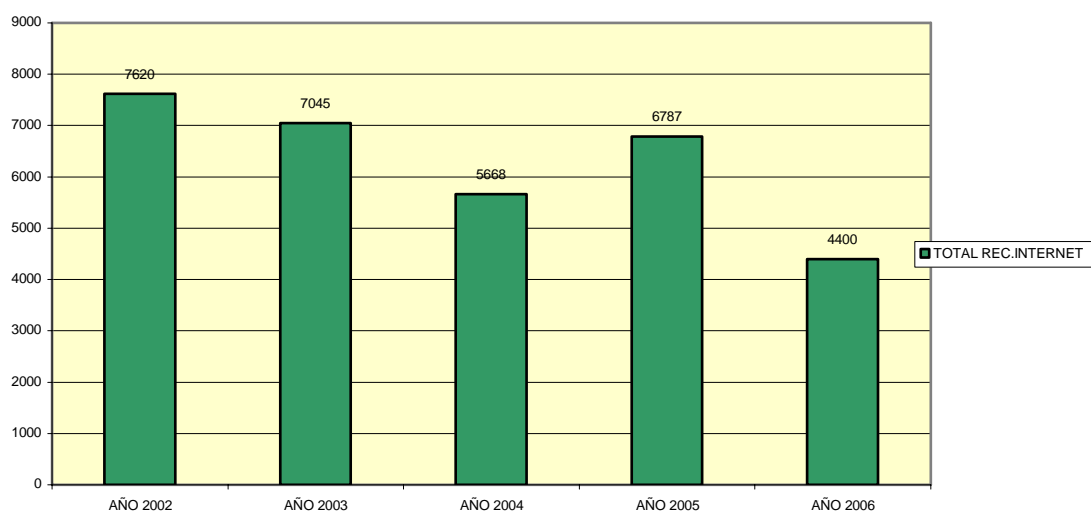
Totales Comparativa 2002-2006



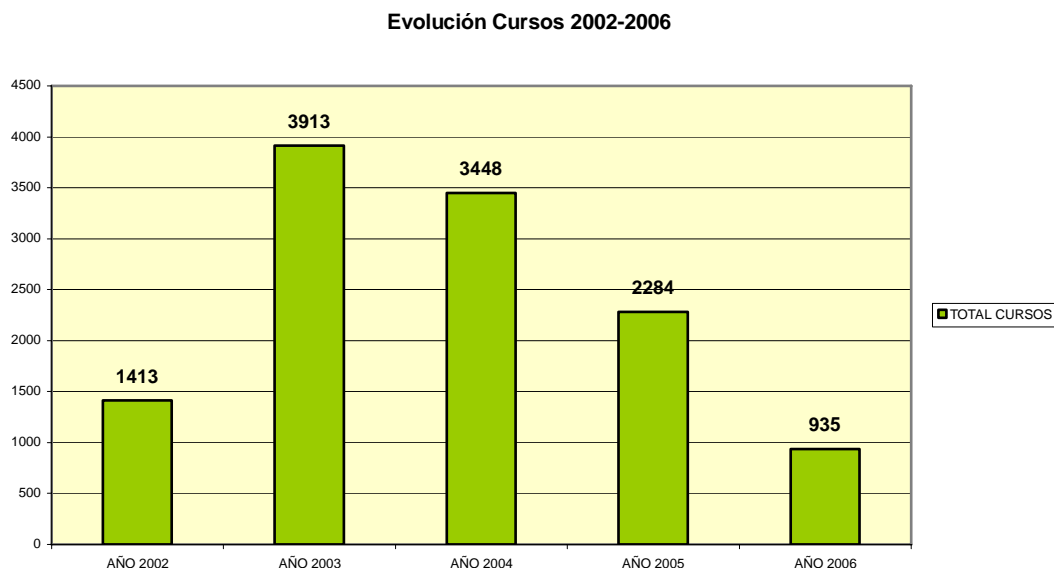
Elaboración de productos de apoyo

- Recopilación de recursos-e. Comenzó en el año 2002 como necesidad de ordenar, organizar, evaluar y difundir la emergente oferta de Internet. <http://www.csic.es/cbic/BGH/erecursos.htm> y como consecuencia de la búsqueda de productos atractivos capaces de mejorar la oferta de información dada por la Biblioteca. Es un servicio hasta ahora bastante utilizado.

Evolución Recursos Internet 2002-2006



Información sobre la oferta de eventos, cursos, congresos y becas de interés para el área <http://www.csic.es/cbic/BGH/cursos.htm#top>



Estos trabajos suponen un enorme esfuerzo para los bibliotecarios. El nivel de consultas, a la baja en *cursos* refleja: las capacidades, limitadas a veces, de actualización de la biblioteca, la aparición de nuevas herramientas como la Biblioteca Virtual y la proliferación y el creciente uso que nuestros usuarios hacen de los nuevos productos de búsquedas en Internet. Tendremos que estar atentos a la evolución de este dato.

Otros productos como: Guías-e, plano interactivo de la ubicación del fondo en libre acceso <http://www.csic.es/cbic/BGH/sala1.html> Listas alfabéticas de obras de libre acceso, ordenadas por materia y por la clasificación decimal universal <http://www.csic.es/cbic/BGH/cdu.htm> Información diversa sobre la biblioteca, sus fondos y su personal,²¹ completan la oferta de información que la biblioteca pone a disposición de sus usuarios.

La Formación.

En esta línea de actuación la biblioteca desarrolla dos actividades:

- La creación de herramientas electrónicas.
- La realización de cursos.

²¹ <http://www.csic.es/cbic/BGH/bgh.htm>

En cuanto a la primera, *la creación de herramientas electrónicas*, se comenzó en el año 2004. Los productos que se han realizado son:

- o Elaboración del tutorial del OPAC²².
- o La elaboración y difusión de presentaciones de productos, manuales y servicios, desde la entrada SERVICIOS / Formación de la WEB²³ con presentaciones Power Point

Se aporta el dato *accesos* extraídos de las estadísticas de la Web C.BIC²⁴ para que el lector se haga idea del potencial de esta herramienta para la formación. Como ya comenté en Enredadera en 2005, al hablar del tutorial realizado para la consulta del OPAC, esperábamos que el tiempo nos dijera si el medio –e, se confirmaba como el idóneo en el tema de formación. Parece que las estadísticas así nos lo confirman, aún contando con toda la relatividad y cuidado que exige el análisis del dato *accesos* en cualquier Web, pues se puede ver como para el período octubre de 2004²⁵ a 9 de mayo de 2006, la entrada *Tutoriales herramientas y servicios*, página que reúne en la Web de la C.BIC los productos elaborados para la formación y entre los que se encuentra el tutorial del opac al que nos referimos, ha contado con 12.639 accesos.

Si a este dato le unimos otros recogidos de la misma Web para el período junio 2005 mayo 2006,²⁶ la suma se incrementa en 4.178 accesos. Todavía un modesto 0,071% del total de consultas que tuvo la Web C.BIC, que sin embargo hay que valorar en lo positivo que el dato refleja: una

²² Bibliografía nº 2. Tuve la oportunidad de comentar en ese artículo cómo nació la idea de elaborar ese producto, cuál fue su planteamiento y cómo se llevó a cabo.

²³ Recomendamos la lectura del artículo que escribimos para Enredadera el 2004. Referencia citada, nº1 donde se analizó la formación a través de la web. Por otro lado la URL de Servicios de la BGH es <http://www.csic.es/cbic/BGH/cformacion.htm>

²⁴ Estadísticas <http://www.csic.es/cbic/cbic.htm> [consultada 9-05-2006] Los accesos al tutorial del opac sólo aparecen reflejados en estas estadísticas dado que no se recogen las entradas que se hacen desde el catálogo

²⁵ Fecha en la que se publicó en WEB el tutorial del OPAC

²⁶ Nos referimos accesos a productos de formación de la web de la BGH, patología latina aprox., 950, a las guías y manuales de metalib, 1.953. La presentación de solicitud de préstamos, 1.275

presencia constante y creciente de esas entradas. Datos que nos hablan de un aspecto de la formación que se debería reforzar con la presencia de nuevos contenidos.

Realización de cursos.

El esfuerzo que la biblioteca viene haciendo en este aspecto, se ha visto hasta ahora bastante frustrado. Falta de personal o de tiempo unas veces, de atractivo o de interés por parte de nuestros usuarios otras, lo cierto es que todavía "no llegamos". Nuestros usuarios están demasiado ocupados para atender a nuestras convocatorias y nosotros no hemos acertado en el formato de la oferta.

Ante ese panorama, el 2006 se ha convertido en el año de inflexión en el que cambia la política de la biblioteca. Se ha pasado de la oferta genérica a la *formación a medida* y dirigida a los departamentos. La biblioteca se adapta a horarios, a las necesidades y a la disponibilidad de un pequeño grupo con intereses comunes. Hasta la fecha se han realizado cuatro formaciones sobre la Biblioteca Virtual con resultados muy positivos a juzgar por las respuestas de las encuestas de evaluación que se recogen.

Participación desde el 2001 con presencia de la biblioteca en los masters y cursos de especialización que se realizan en el Centro, en dónde se imparte formación sobre recursos información. El impacto de esta formación repercute en un óptimo uso de la biblioteca por parte de esos alumnos durante el curso académico.²⁷

Favorecer presentaciones de productos electrónicos y hacer seguimiento de las evaluaciones de los que están de prueba, es el último aspecto de esta formación.

Sin embargo y aunque queda aparentemente apartado del aspecto de formación /información que se desarrolla, me parece importante comentar otra línea a la que la biblioteca dedica esfuerzo y en la que comienza a cosechar éxitos, es la orientada a la **mejora de los servicios**.

²⁷ En el curso académico 2005-006, la biblioteca ha dado formación a más de 90 alumnos

Mejorar los servicios significa ganar confianza, derribar barreras, conocer mejor al usuario, dar a conocer mejor la biblioteca y en definitiva ganar en *formación*. Varios son los aspectos en los que se trabaja:

- Con motivo de la fusión de los Servicios de las bibliotecas del Centro de Humanidades del CSIC, se estudió y puso en marcha, junto a la C.BIC el *Servicio de préstamo centralizado en las bibliotecas del CH mediante reserva anticipada*.²⁸ Su implantación, que permite al investigador solicitar documento a la biblioteca desde la mesa de trabajo, ha supuesto un gran esfuerzo de formación y difusión para los bibliotecarios, sin embargo hoy es un servicio de la biblioteca muy valorado, con un arraigo superior al 50% y considerado como imprescindible por sus usuarios.
- Ante la futura unificación de las actuales bibliotecas de HH y CC SS en Madrid y la creación de la biblioteca única para el área, que se proyecta para el 2007, la BGH se propuso realizar el diseño del portal virtual para las HH. y CC. SS., proyecto en el que se trabaja en la actualidad. Este nuevo servicio facilitará al usuario el acceso a los recursos especializados²⁹ al agrupar aquellos en bloques temáticos coincidentes con las líneas de investigación abiertas.
- La participación activa de la biblioteca con la Gerencia y con el Servicio de informática del CH, posibilitó la elaboración de las listas de distribución. Esta herramienta ahora disponible para todos desde la Intranet del Centro, facilita enormemente la labor de Difusión e Información de la Biblioteca
- Una política de refuerzo de los servicios de Información y Referencia.
- Una actitud activa de colaboración con la actividad científica y académica del Centro: exposiciones, participación en mesas redonda, seminarios, ...

Las dificultades

Destacamos algunas de las encontradas:

²⁸ Recomendamos la lectura del artículo de Elvira González. Cita, nº 8 de la bibliografía

²⁹ Para el diseño del Portal de recursos-e para las HH y CC SS, se está estudiando las líneas de investigación abiertas, la oferta de los productos contratados y en función de la pertinencia, se están reagrupando por materias coincidentes con las líneas de investigación del área.

- La limitación de recursos técnicos y la organización de los centros, dificulta con frecuencia la puesta en marcha de algunas iniciativas. Así por ejemplo, las reproducciones digitales que tiene la biblioteca y que siempre se ha querido ofrecer desde la Web, no están disponibles por problemas técnicos-administrativos de adjudicación de memoria en el servidor
- Falta de recursos humanos.
La escasez de profesionales dificulta con frecuencia la formación propia y la dedicación que requerirían los servicios de formación usuarios
- La edad de un gran sector de nuestros usuarios, con hábitos reacios al envolvente mundo tecnológico.

Las oportunidades

Además de las oportunidades técnicas a las que he aludido en otros puntos de este artículo, hay que destacar entre las oportunidades, el creciente prestigio profesional que estamos ganando los bibliotecarios. A mi modo de ver es un hecho en el que, además del buen hacer de los profesionales de cada biblioteca, ha tenido mucho que ver el buen trabajo profesional que vienen desarrollando en la Red de Bibliotecas del CSIC los miembros de la C.BIC y que queda reflejada en algunas de las oportunidades en las que ahora nos encontramos los bibliotecarios y en las que tendremos que tener un papel activo:

- Plan estratégico de las Bibliotecas del CSIC
- La adscripción del CSIC a la declaración de Berlín en el movimiento Open Access (principios de 2006)
- La nueva biblioteca que se proyecta para la HH y CC. SS.

Conclusión

Podemos concluir, a la luz de los datos que se acaban de exponer que el conjunto de acciones realizadas y el empeño puesto en ellas están dando resultados, quizás no a la velocidad deseada y tal vez tampoco a la esperada en respuesta al esfuerzo invertido, pero de forma progresiva,

constante y evidente. Aquél 63% de la encuesta a la que hacíamos referencia que usa los recursos-e, es el mejor indicador de que el camino es el correcto.

Nuestra percepción de servicio es positiva y la de nuestros usuarios también. Muchos son grandes colaboradores de la biblioteca, algunas contribuciones en Enredadera demuestran su entusiasmo.³⁰

Nuestro conocimiento y experiencia es mayor y podemos informar y formar mejor.

Pero también nos queda un largo camino por recorrer a la luz de nuestros fracasos:

- Búsquedas de soluciones ingeniosas que conquiste a ese colectivo aún ajeno a la oferta de las bibliotecas
- El desarrollo de servicios de apoyo a la investigación. La apuesta por el editor de citas científicas es una oportunidad que vamos a aprovechar, pero otras nos aguardan: traductores científicos, puesta en marcha de servicios de calidad como el de alertas, información de normativas científicas de publicación, formación especializada de productos electrónicos, la creación del repositorio digital, la puesta en marcha de repositorio institucional, el diseño del portal de las humanidades para la *Biblioteca Virtual*, evaluación de nuevos productos, ... son algunas de ellas. Un largo camino en el que los bibliotecarios ya estamos inmersos y en el que no podemos parar.

Conocer qué hacen nuestros investigadores, es saber qué necesitan y tener las claves para poder adelantarnos a sus necesidades. Es el gran reto que debemos afrontar las bibliotecas del CSIC en los próximos años.

Carmen María Pérez-Montes Salmerón

³⁰ Recomendamos la lectura de las contribuciones de Ángel Luís Luján y Cristina Sánchez Carretero que hemos indicado en la bibliografía, nº 6 y 11

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Consejo Superior de Investigaciones Científicas (España) – *Memoria 2004 = Annual Report 2004* [recurso en línea] Madrid: CSIC, 2005, [consultado 11-05-2006]. Acceso libre. Pdf <http://www.csic.es/documentacion.do>
2. Pérez-Montes, C. *Experiencia en la formación de usuarios en la Web en la Biblioteca General de Humanidades del CSIC*. En: *Enredadera: boletín electrónico de la red de bibliotecas del CSIC* [recurso en línea] Madrid: Unidad de Coordinación de bibliotecas del CSIC, nº 10, julio de 2004, [consultado 6-05-2006]. Acceso libre. <http://www.csic.es/cbic/enredadera/boletin10/indice.htm> ISSN 1696-8239
3. Pérez-Montes, C. y Domènec, L. *Tutoriales sobre herramienta y servicios: e-formación para los usuarios de las bibliotecas del CSIC*. En: *Enredadera: boletín electrónico de la red de bibliotecas del CSIC* [recurso en línea] Madrid: Unidad de Coordinación de bibliotecas del CSIC, nº 11, abril de 2005, [consultado 6-05-2006]. Acceso libre <http://www.csic.es/cbic/enredadera/boletin11/lared.htm#tutoriales>
4. Ponsati Obiols, Agnès. *Un portal de acceso a todos los recursos de información electrónica del CSIC: METALIB*. En: *Enredadera: boletín electrónico de la red de bibliotecas del CSIC* [recurso en línea] Madrid: Unidad de Coordinación de bibliotecas del CSIC, nº 10, julio de 2004, [consultado 6-05-2006]. Acceso libre <http://www.csic.es/cbic/enredadera/boletin10/lared.htm#metalib>
5. Ponsati Obiols, Agnès. *Inicio de la Biblioteca Virtual del CSIC: presentaciones de SFX y Metalib*. En *Enredadera: boletín electrónico de la red de bibliotecas del CSIC* [recurso en línea] Madrid: Unidad de Coordinación de bibliotecas del CSIC, nº 11, abril de 2005, [consultado 12-05-2006]. Acceso libre. <http://www.csic.es/cbic/enredadera/boletin11/noticias.htm>
6. Luján, Angel Luís **Éxito** *de la biblioteca electrónica EEBO (Early English Book Online)* En *Enredadera: boletín electrónico de la red de bibliotecas del CSIC* [recurso en línea] Madrid: Unidad de Coordinación de bibliotecas del CSIC, nº 10, julio de 2004, [consultado 6-05-2006]. Acceso libre <http://www.csic.es/cbic/enredadera/boletin10/noticias.htm#eebo>

7. *Encuesta sobre recursos digitales de la red de bibliotecas del CSIC* [recurso en línea] Madrid: Unidad de Coordinación de bibliotecas del CSIC, 28 febrero de 2006, [consultado 11-05-2006]. Acceso libre <http://www.csic.es/cbic/encuestadigitales.pdf>
8. González, Elvira. *Servicio de préstamo centralizado en las bibliotecas de Medinaceli mediante reserva anticipada*. En *Enredadera: boletín electrónico de la red de bibliotecas del CSIC* [recurso en línea] Madrid: Unidad de Coordinación de bibliotecas del CSIC, nº 11, abril de 2005, [consultado 12-05-2006]. Acceso libre. <http://www.csic.es/cbic/enredadera/boletin11/soluciones.htm#servicio>
9. Calero, Félix. Bazán, Virginia y Camacho, Patricia *Evaluación de Servicios de Información y Formación de Usuarios: trabajo de evaluación de servicios de la Biblioteca General de Humanidades del CSIC*. [recurso en línea] Madrid. Facultad de documentación. Universidad de Alcalá de Henares, 2001 [consultado 10-05-2006]. Acceso libre. <http://www.csic.es/cbic/BGH/start1.html>
10. Consejo Superior de Investigaciones Científicas – *Proyecto de bibliotecas de HH y CC. SS del CSIC*. [recurso en línea] Madrid: Consejo Superior de Investigaciones Científicas, 2006, [consultado 019-05-2006]. Acceso libre. Pdf <http://www.csic.es/cbic/bibliotecahumayccss/Albasanz.htm>
11. Sánchez Carretero, Cristina *Noches de insomnio y metalib* En *Enredadera: boletín electrónico de la red de bibliotecas del CSIC* [recurso en línea] Madrid: Unidad de Coordinación de bibliotecas del CSIC, nº 12, diciembre de 2005, [consultado 12-05-2006]. Acceso libre <http://www.csic.es/cbic/enredadera/boletin12/cuentan.htm#descripcion>